

ANEXA 2 - Servicii Client din data de _____ la Contractul nr. _____ din _____

ID Serviciu:

TELO

Tip Serviciu:

Telefonie Fixă

Adresă Locație:

Numere alocate

Număr linii:

0

0_____

Minute incluse în abonament

Minute naționale fixe:

Minute naționale mobile:

Termen instalare:

3 zile

Perioadă prestare:

12 luni

Valoare abonament lunar:

0 €

Taxă instalare:

0 €

Taxă dezinstalare:

0 €

Taxă chirie echipamente:

0 €

Limită de credit:

50 €

Taxă reconectare:

0 €

Apeluri în rețele fixe naționale: 0.01 €/minut, Apeluri în rețele mobile naționale: 0.01 €/minut

Apeluri în rețele internaționale: conform listă tarife disponibilă pe site-ul www.dotro.ro

Serviciul de Telefonie fixă este furnizat la pachet cu serviciul „SmartPBX”, având ID Serviciu: _____, în conformitate cu termenii și condițiile specificate în prezenta anexă.

Prețurile sunt exprimate în € (EURO) și nu conțin T.V.A.

Generat astăzi, _____, în format electronic.

DOTRO Telecom SRL	_____
Reprezentant: Alexandru Balan	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Reprezentant Legal</i>	Funcția: _____
Data:	Data:
Semnătură	Semnătură

CONDIȚII SPECIALE PENTRU SERVICIUL DE TELEFONIE

Definiții

Apel fraudulos: comunicație de voce, fax sau date realizată prin utilizarea frauduloasă a unor rețele și echipamente destinate serviciului de telefonie, pentru alte servicii sau în scopul obținerii de avantaje materiale ilegale, în scopul provocării de daune sau în scopul generării unor deranjamente în rețea.

Limita de credit: înseamnă criteriul de garantare a îndeplinirii obligațiilor contractuale. Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării îndeplinirii obligațiilor contractuale, Limita de Credit acordată Clientului se stabilește în funcție de valoarea Serviciilor utilizate de Client în Perioada de Facturare anterioară, de valoarea Abonamentului și de bonitatea Clientului.

Articolul 1 - Obiectul contractului

1.1. Obiectul Contractului îl constituie furnizarea către CLIENT, la standardele legale în materie, în funcție de disponibilitatea tehnică și în conformitate cu Lista tarifelor, a serviciului de voce și mesaje facsimile internaționale, interurbane, locale și în rețeaua DOTRO.

Articolul 2 - Modalități de derulare a contractului

2.1. Activarea serviciului de telefonie se va realiza în termenul specificat în prezenta anexă și în conformitate cu condițiile generale.

2.2. DOTRO poate refuza activarea sau poate suspenda furnizarea serviciului de telefonie, fără compensație, în cazuri justificate, incluzând, și fără a se limita la: nerespectarea oricăror angajamente contractuale asumate de Client față de DOTRO, riscul insolvabilității sau incapacității de plată a Clientului.

2.3. DOTRO își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale sau internaționale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, dar nelimitate la, abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special sau a oricăror altor numere și în caz de apeluri frauduloase.

2.4. DOTRO va factura către CLIENT, la începutul fiecărei luni, contravaloarea apelurilor efectuate în luna anterioară și contravaloarea abonamentului lunar pentru luna în curs.

2.5. La cererea CLIENTULUI factura va putea fi detaliată partial (pe destinații) sau total (pe numere apelate) la alegerea acestuia și la tarifele în vigoare la data solicitării.

2.6. Pentru întâzieri la plata facturii mai mari de 10 zile de la data scadenței de plată, DOTRO poate întrerupe/suspenda fără o notificare prealabilă furnizarea Serviciului de Telefonie până la achitarea de către CLIENT a tuturor obligațiilor scadente și restante. Taxele privind reconectarea Serviciului de Telefonie sunt specificate în prezenta anexă.

2.7. În cazul în care CLIENTUL contestă suma facturată în termen de 5 zile de la data primirii facturii și diferența care este în litigiu este mai mică de 20% din valoarea facturii, CLIENTUL va achita integral factura, urmând ca eventualele diferențe să fie corectate pe factura următoare. În cazul în care diferența în litigiu este mai mare de 20% din valoare facturii, plata sumei contestate va fi amânată până la expirarea perioadei de investigație, care va fi de 5 (cinci) zile de la data înregistrării reclamației.

Articolul 3 - Tarife Serviciului

3.1. Pentru Serviciul de Telefonie CLIENTUL va achita tarifele stabilite în prezenta anexă, care sunt constituite din: tarif abonament lunar, taxă de instalare, taxă de deinstalare, taxă de chirie echipamente, taxă de reconectare, tarife apeluri și alte taxe menționate în rubrica observații.

3.2. DOTRO TELECOM își rezervă dreptul de a modifica tarifele lunar începând cu data de întâi a fiecărei luni calendaristice, ora 00:00, fiind valabile până la sfârșitul respectivei luni, ora 24:00 (data de 30, 31, 28 sau 29, după caz). În cazul în care nu este de acord cu noile tarife, CLIENTUL are posibilitatea de a solicita încetarea furnizării Serviciilor în cauză, cu efect de la data la care noile tarife sunt valabile. CLIENTUL este de acord cu noile tarife în condițiile în care acesta continuă să utilizeze Serviciul de Telefonie după aplicarea acestora.

Articolul 4 - Obligațiile Părților

4.1. DOTRO se obligă:

- să asigure activarea serviciului conform prezentei anexe.
- să monitorizeze permanent buna funcționare a serviciului și să asigure un program de asistență tehnică, permanent 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe săptămână.
- să asigure funcționarea serviciului în condițiile menționate în prezenta anexă.
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.
- să acorde reduceri la factura lunară, în scop de despăgubiri, către CLIENT, pentru nerespectarea clauzelor contractuale, altele decât cele privind nivelurile de calitate convenite, în special pentru nerespectarea oricărui termen, ca urmare a solicitării scrise din partea CLIENTULUI, în cotă de 0.1% pe zi, din contravaloarea serviciului în cauză. Aceste reduceri nu vor putea depăși valoarea lunară a abonamentului.

4.2. CLIENTUL se obligă:

- să achite lunar contravaloarea abonamentului lunar, a taxelor de instalare, a taxelor de chirie echipamente, a taxelor de reconectare, după caz și a tarifelor corespunzătoare apelurilor efectuate.
- să semnaleze către DOTRO în cel mai scurt timp orice defecțiune apărută.
- să semneze, după caz, procesul verbal de predare-primire a echipamentelor DOTRO.
- să semneze Fișa de Acceptanță a serviciului în momentul activării acestuia
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract
- să permită DOTRO verificarea stării echipamentelor predate CLIENTULUI, oricând acesta o va solicita
- să returneze către DOTRO echipamentele primite spre utilizare, atât la cererea DOTRO cât și la încetarea contractului pe bază de proces verbal de predare-primire.
- să comunice DOTRO orice modificare relevantă privind în special sediul social, denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa de facturare. DOTRO nu își asumă răspunderea în cazul neactualizării acestora de către CLIENT.

Articolul 5 - Răspunderea contractuală

5.1. DOTRO nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate ale CLIENTULUI sau ale terților cu care CLIENTUL se află în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către CLIENT este de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform perioadelor de nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar pentru serviciul în cauză.

5.2. CLIENTUL a luat la cunoștință și a înțeles că DOTRO nu controlează și nu are nicio responsabilitate în ceea ce privește conținutul comunicărilor transmise prin rețeaua DOTRO.

5.3. CLIENTUL poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. CLIENTUL înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență. În cazul alocării numerelor non-geografice, care permit originarea de apeluri independente de locație, CLIENTUL înțelege și acceptă faptul că localizarea apelantului se va realiza pe baza informațiilor furnizate verbal de către apelant în momentul primirii apelului de urgență de către operatorul sistemului de urgență. CLIENTUL va informa DOTRO, în cazul în care schimbă adresa la care este furnizat serviciul, prin email, la adresa: sales@dotro.ro

Articolul 6 - Asigurarea calității serviciului

DOTRO

CLIENT

CONFIDENȚIAL

- 6.1. Serviciul ce face obiectul prezentei anexe se încadrează în clasa 0 de calitate, conform deciziei ANCOM, Nr. 138/2002.
- 6.2. DOTRO se obligă să remedieze eventualele defectiuni reclamate de către CLIENT în termen de 4 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport tehnic DOTRO în timpul programului de lucru (Luni-Vineri între orele 09:00 - 18:00) sau până la ora 12:00 a următoarei zile lucrătoare, dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. În caz de intervenții speciale în condiții deosebite (zăpadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale căilor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de intervenție este de 48 de ore de la înregistrarea reclamației.
- 6.3. CLIENTUL va putea transmite înștiințarea despre posibilele erori de funcționare 24 de ore pe zi utilizând datele de contact din ANEXA 1 - Detalii Contact. Sesizarea va fi înregistrată în sistemul de preluare sesizări al DOTRO, sub forma unui Tichet, al cărui număr unic de identificare va fi transmis CLIENTULUI și va servi la urmărirea cererii respective până la soluționarea definitivă. Deranjamentul constat de către CLIENT va fi notificat către DOTRO numai după diagnosticarea propriilor echipamente.
- 6.4. Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99.7% pe lună și se va calcula după următoarea formulă: $Disponibilitate = (A-B) \times 100 / A$, unde: A =numărul de ore din lună, B =numărul de ore de nefuncționare. Pentru nerespectarea disponibilității garantate, DOTRO va acorda CLIENTULUI reduceri care se vor calcula astfel: din disponibilitatea garantată se scade disponibilitatea realizată, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore pentru care se acordă reduceri de nefuncționare, iar valoarea unei ore va fi calculată împărțind contravaloarea abonamentului lunar la numărul de ore din luna pentru care se calculează disponibilitatea. Nu vor fi luate în calcul pentru stabilirea disponibilității: întreruperile planificate, întreruperile datorate de forța majoră, defectarea sau nefuncționarea corespunzătoare a echipamentelor CLIENTULUI.
- 6.5. Lucrări planificate pentru întreținerea rețelei. DOTRO va anunța CLIENTUL cu cel puțin 24 de ore înainte despre ziua, ora și durata estimativă a intervenției precum și serviciile afectate. Intervenția va fi înregistrată în rapoartele tehnice ale DOTRO.

DOTRO Telecom SRL	_____
Reprezentant: Alexandru Balan	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Reprezentant Legal</i>	Funcția: _____
Data:	Data:
Semnătură	Semnătură